

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Di Boncafe *steak and ice cream* sudah menerapkan *sequence of service* yang disesuaikan dengan jenis restoran dan pelayanannya. Akan tetapi ada sebagian karyawan yang tidak melaksanakan *sequence of service* dengan benar dan tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah ada. Sehingga sering kali terjadi keluhan tamu mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas restoran.

B. SARAN

1. Agar *sequence of service* dapat diterapkan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan maka dibutuhkan peran atasan yang aktif untuk selalu mengingatkan tentang penerapan standar *sequence of service* yang benar dan perlu dilakukannya *training* secara periodik untuk lebih memahami tentang penerapan *sequence of service* sehingga keluhan-keluhan dari tamu dapat teratasi dan juga dapat menjadikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih jauh.